

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana, R., N. Qomariah. dan B. Santoso. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember*. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. 7(2) : 137-156.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Briyantika, A. 2015. Kecelakaan Transportasi. [Http://www.tirto.id/kecelakaan-angkutan-umum](http://www.tirto.id/kecelakaan-angkutan-umum). 27 Oktober 2019 (12.00).
- Buchari, A. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Burhan, B. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kencana Predana Media. Jakarta.
- Damaledo, Y, D. 2019. Pengguna Aplikasi. <http://www.suara.com/penggunaan-aplikasi-penyedia-jasa-transportasi-dalam-smartphone>. 27 Oktober 2019 (19.00).
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Durianto, D. 2019. Transprotasi Online. <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index>. 24 Oktober 2019 (20.00).
- Galatio, A dan H. Suprihhadi. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Pohon Kopi*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 7(9) : 12-14.
- Gulla, R, S. M. Oroh. dan F, Roring. 2015. *Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. Jurnal EMBA. 3(1) : 1313-1322.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hayati, S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Nilai Pelanggan dan terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service*. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. 2(2) : 68-82.
- Irawan, H. 2012. *Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.

- Kuncoro, M. 2010. *Masalah, Kebijakan dan Politik*. Ekonomika Pembangunan. Erlangga. Yogyakarta.
- Kotler, P. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P dan G, Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Ahli Bahasa Benjamin Molan. PT Macaman Jaya Cemerlang. Jakarta
- Lestari, E., A. Tangalayuk. dan E. A. Mokodompit. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki JNE Cabang Kendari*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.1(1) : 1-13.
- Lupiyodi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta
- Lovelock, C dan L. K. Wright. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks (Gramedia Group). Jakarta.
- Payne. A. 2014. *Pemasaran Jasa The Essence Of Service Marketing*. Andi. Yogyakarta.
- Pontoh, M.B, L. Kawet, dan W. A. Tumbuan. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado*. Jurnal EMBA. 2(3) : 285-297.
- Sudjana, N. 2016. *Penelitian Hasil Proses Belajar Mengajar*. PT. Rosdikarya. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sia, F.T dan H. Subagio. 2013. *Analisis Pengaruh Price, Service Quality, dan Corporate Image terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Konsumen Ipo Korean Cafe dan Restaurant Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. 1(1) :1-8.
- Sudaryono. 2106. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Penerbit Andi. Banten.
- Suryadi, D. 2011. *Promosi Efektif “Mengungkap Minat Dan Loyalitas Pelanggan”*. PT Gramedia. Jakarta

Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Remaja Rosdakarya. Bandung

Soemirat, S dan E. Ardianto. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Simbiosia Rekatama. Bandung.

Swastha, B dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

Tereance, A. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Periklanan dan Promosi*. Salemba. Jakarta.

Tjiptono, F . 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Widiyono dan Pakkana, M. 2013. *Pengantar Bisnis Respon terhadap Dinamika Global*. Edisi Pertama. Motrawacana Media. Jakarta.

Zeithalm, V, A and Bitner M, J.2013. *Service Marketing*. Sixth Edition. Mc Grow Hill. America.

